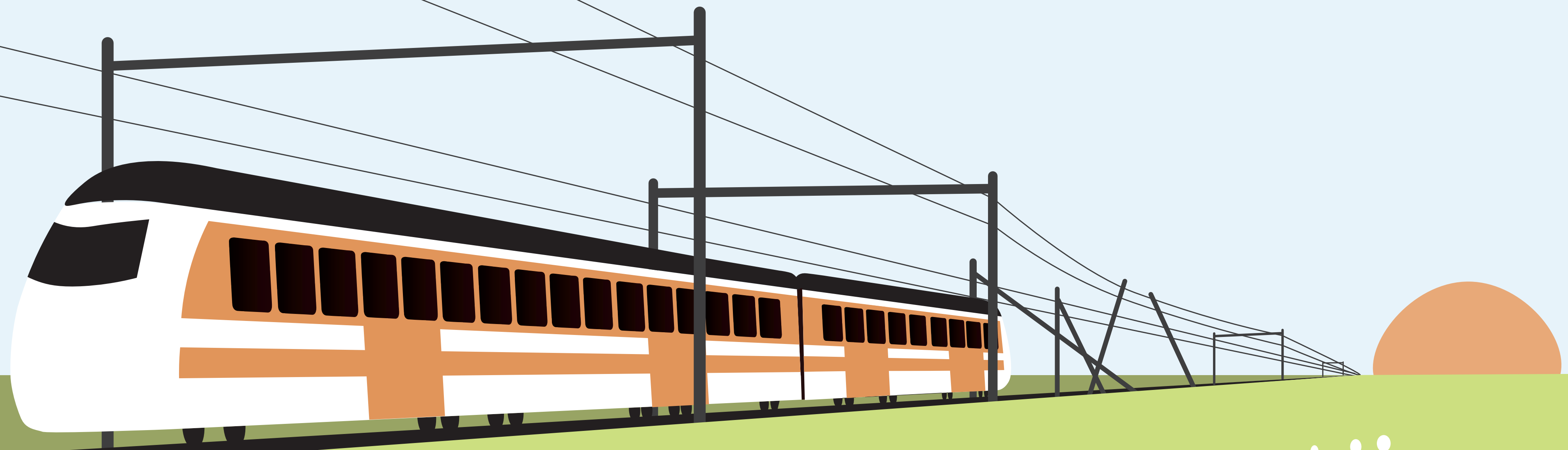


# Eigen Regie in Actie: Een brug bouwen tussen beleidsmakers en zorgvragers



Eindrapportage maart 2021



Agis  
innovatiefonds

# Colofon

## **Eindrapportage Eigen Regie in actie**

Een brug slaan tussen beleidsmedewerkers en zorgvragers met een beperking.

Onderzoek mogelijk gemaakt door het Agis Innovatiefonds, uitgevoerd door Muzus, Doelen Innovatie, Coalitie voor Inclusie en Pauline Gransier in samenwerking met beleidsmedewerkers en zorgvragers.

The logo for Muzus, featuring the word "MUZUS" in a bold, blue, sans-serif font with a stylized grid pattern.The logo for Doelen Innovatie Studio, consisting of the word "DOELEN" in large, colorful letters (yellow, blue, red, green, black) above the text "INNOVATIE STUDIO" in a smaller, green font.The logo for Agis innovatiefonds, with "Agis" in a blue font and "innovatiefonds" in a red font.

# Voorwoord

**Aanleiding voor dit project was een interview met Pauline Gransier en haar moeder Margit van Hoeve. Pauline heeft een levenslange beperking en is zodoende aangewezen op een Wajong uitkering. Ze vertelde over alle stress die ze kreeg toen ze parttime ging werken en door de fouten van het UWV in de financiële problemen kwam.**

Het werd een ontroerend en vrolijk interview. Ons contact smaakte naar meer. Wat zouden we samen kunnen bereiken om mensen met een beperking meer regie te geven over hun eigen leven? En de keuzes die ze daarin willen maken, maar nu vaak niet lukken door regels bij gemeenten en andere instanties. Dit idee vertaalden we concreet in een subsidieaanvraag bij het Agis Innovatiefonds.

We zochten naar onderling begrip tussen mens en systeem. Wat is nodig om professionals en zorgvragers met een chronische beperking in hun dagelijks contact elkaar beter te laten begrijpen. En creatief te zoeken naar oplossingen die passen binnen de regels en de behoeften van de zorgvrager?

In deze rapportage krijg je inzichten die je helpen om beter begrip te krijgen over eigen regie en mogelijkheden om tot dialoog te komen. We hebben met veel plezier dit onderzoek uitgevoerd. En ook zelf veel geleerd over onze aannames over 'de ander'. Pas als je elkaar ziet en luistert, leer je te begrijpen.

Margit van Hoeve (Coalitie voor Inclusie) en Pauline Gransier (ervaringsdeskundige), Heleen Bouma en Helma van den Berg (Muzus), Petra Doelen (Doelen Innovatie)

# Inhoudsopgave

**Deel 1: Introductie & uitdaging**

**Deel 2: Proces**

**Deel 3: Inzichten**

**Deel 4: Ontmoetingspakket**

# DEEL 1: INTRODUCTIE & UITDAGING

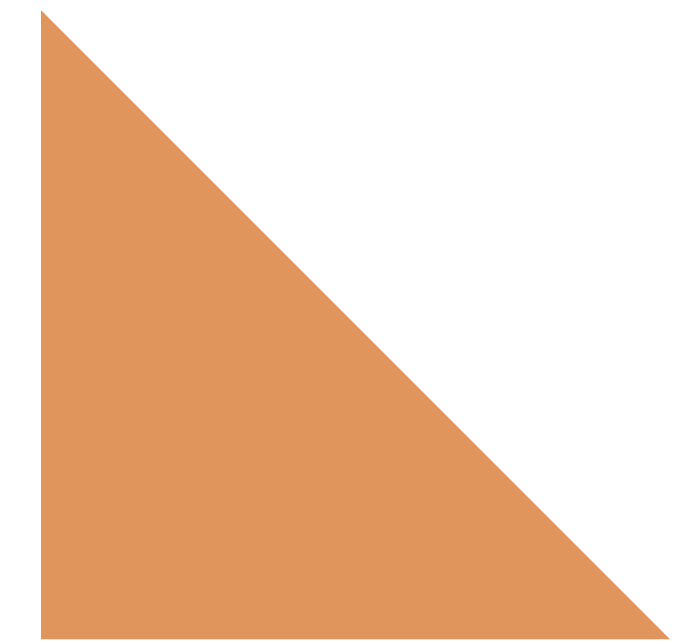




# ONS KERNTEAM

## Samenwerken in co-creatie

- Petra Doelen (Doelen Innovatie)
- Helma van den Berg (Muzus)
- Heleen Bouma (Muzus)
- Margit van Hoeve (Coalitie voor Inclusie)
- Pauline Gransier (ervaringsdeskundige)



# ONS VERTREKPUNT

In de praktijk begrijpen professionals van overheden en publieke instanties niet altijd wat eigen regie betekent voor mensen met een beperking. Andersom begrijpen mensen met een beperking soms niet hoe lastig het is voor overheden en publieke instanties om dit goed te doen. Hoe kunnen we de huidige aanpak keren door een betere wisselwerking tussen professional en hulpvrager en zo hulpvragers meer eigen regie geven over hun leven?

De doelgroep chronisch beperkten is vaak niet geholpen met een standaard oplossing. Het vraagt om een maatwerk aanpak. In de praktijk blijkt het lastig voor het overheidssysteem om open te staan voor creatieve en innovatieve oplossingen. In dit plan gaan we - sámen met mensen met een beperking en professionals - onderzoeken welke interventie werkt om een opening te krijgen in dit systeem.

# DE UITDAGING

## Doel van het project

**Een confrontatie tussen beleidsmakers en zorgvragers om een proces in gang te zetten waardoor beide groepen nader tot elkaar komen.**

- Beleidsmakers begrijpen waar het om gaat bij eigen regie voor zorgvragers. Dat ze beseffen hoe ze moeten kijken naar zorgvragers en hun behoeften aan eigen regie bij het bepalen van de zorg. Ze realiseren zich dat ze mensen 'onmenselijk' behandelen.
- Zorgvragers begrijpen dat beleidsmakers beperkt worden door regels en wetgeving.



# DE AANPAK

## In co-creatie met projectteam

In dit project beogen we onderliggende interactie-principes te ontdekken die wederzijds begrip en handelingsperspectief versterken en dit in een eerste online confrontatie testen.

Wij slaan de brug met een drietal interventies: gearrangeerde/ geregisseerde online ontmoetingen tussen een professional en een zorgvrager met een beperking. Naast het ontdekken van deze interactie-principes, gaan deelnemers elkaar als mens beter begrijpen door het delen van persoonlijke ervaringen, motivaties en worstelingen rondom eigen regie.

1

VERDIEPEN

2

VERBEELEN

3

VERNIEUWEN



# UITKOMSTEN

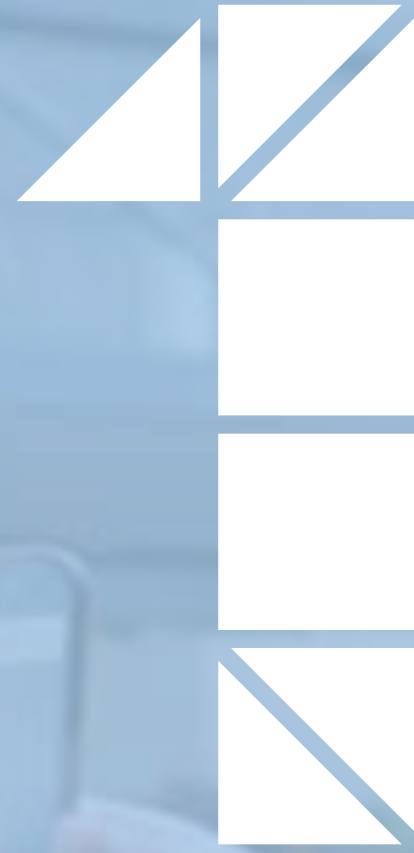
## Eigen regie in actie!

- **Inzichten over de betekenis van eigen regie** vanuit diepte-interviews met beleidsmakers en zorgvragers
- Het ontmoetingspakket '**online date in de inclusie-trein**'

# DEEL 2: PROCES







**VERDIEPEN**

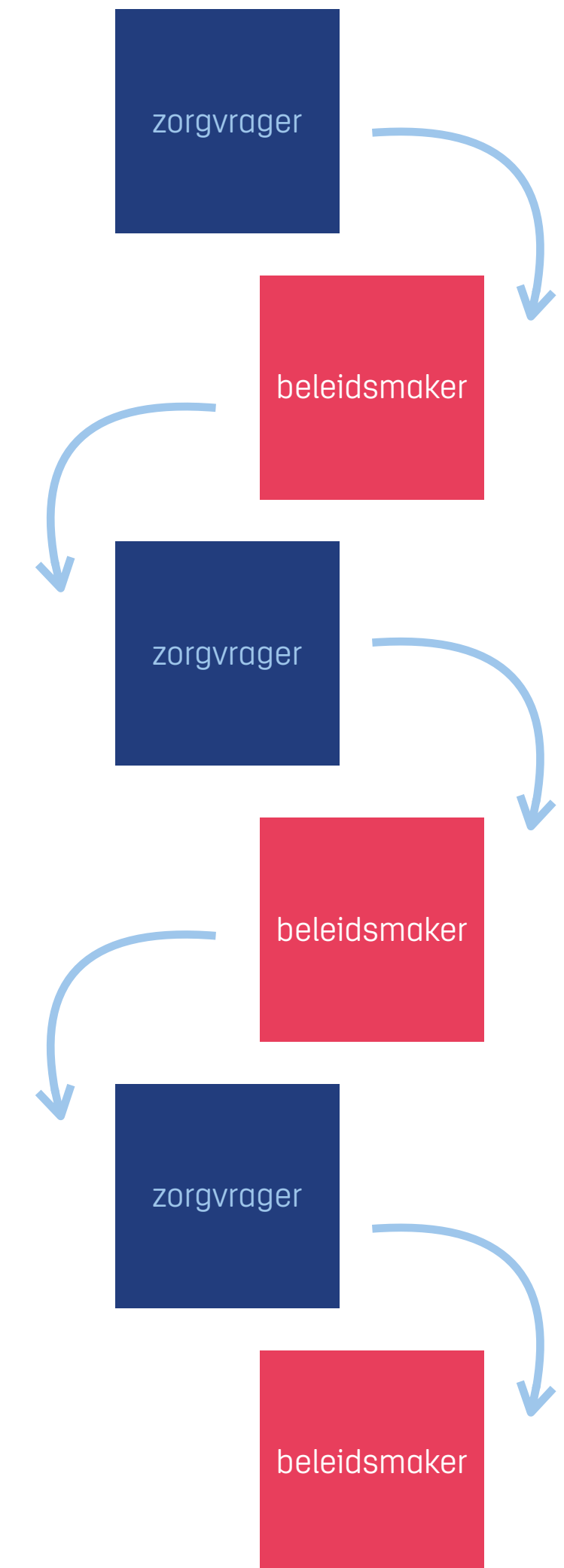


# STAP 1: VERDIEPEN

## Estafette interviews met beleidsmakers en zorgvragers

**We verdiepten ons in de betekenis van eigen regie door diepte-interviews met drie beleidsmakers en drie zorgvragers. We luisterden naar beide kanten van het verhaal om te ontdekken hoe we een brug konden bouwen.**

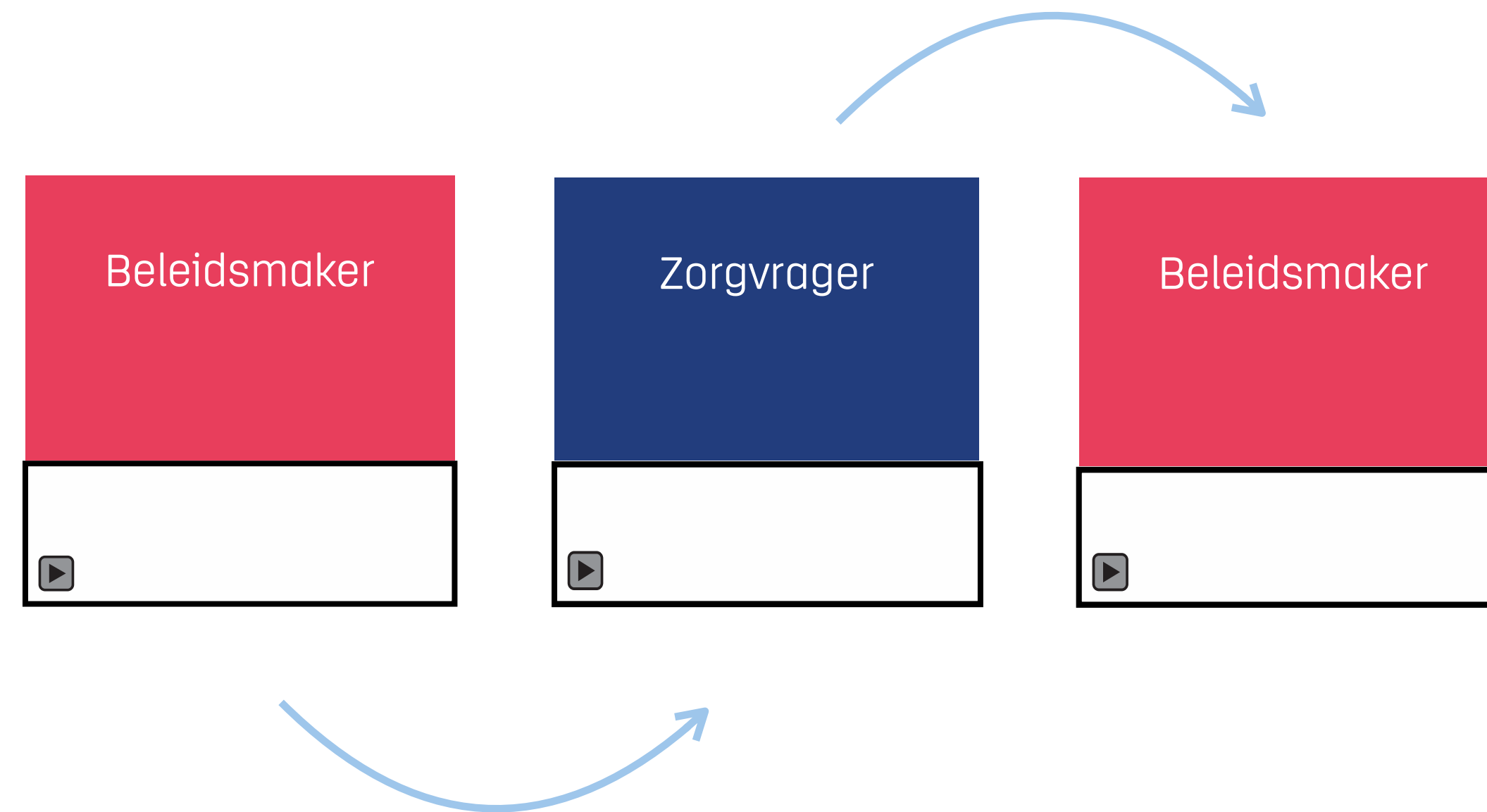
Inspiratie voor onze opzet was 'de estafette'. We begonnen met een anekdote van Pauline, die we afspeelden tijdens ons eerste gesprek met een beleidsmedewerker. We hadden zelf voorbeelden kunnen noemen, maar het werkt beter als je het van de persoon zelf hoort. De reactie of een andere interessante opvatting lieten we dan weer luisteren aan de volgende deelnemer. We wisselden de zorgvrager en beleidsmedewerker af.



# STAP 1: VERDIEPEN

## Estafette interviews met beleidsmakers en zorgvragers

Hierbij een voorbeeld van de opgehaalde opvattingen en reacties hierop.



## DAG 2. Dit betekent inclusie voor mij

Wat betekent inclusie voor jou? Gebruik de afbeeldingen op de volgende slides ter inspiratie. Degene die jou aanspreken kan je naar de cirkel verplaatsen. Je kan ook woorden/zinnen typen.



Plak hier:



**Wat helpt om een dialoog tot stand te brengen? Welke emotie ontstaat er? En wat is het gevolg daarvan? En hoe kunnen we dat gebruiken voor het ontwerpen van de ontmoeting?**

Vorbereidende opdracht ingevuld door één van de deelnemers van 'estafette' interviews.

# INZICHTEN UIT INTERVIEWS

## Stap 1: Verdiepen

Deze aanpak gaf ons waardevolle inzichten en hielp ons bij het direct toetsen van onze aannames. Om scherp te blijven op waar het echt om gaat en wat eigen regie nou eigenlijk betekent, was het belangrijk om de doelgroepen te blijven betrekken. Daarom bespraken we onze bevindingen regelmatig met Pauline en Margit en de klankbordgroep.



# INZICHTEN UIT INTERVIEWS

## Stap 1: Verdiepen

- Beide rollen hebben een **harnas** aan in het gesprek.
- Ieders **automatische piloot gaat aan** en ieder gaat in een vast stramien het gesprek aan. De professional vraagt uit volgens een lijst en de zorgvrager geeft de antwoorden.
- Eigen regie begrijp je niet zomaar. Je moet het met eigen oren horen en ongemak voelen.



# INZICHTEN UIT INTERVIEWS

## Stap 1: Verdiepen

### Wat kan er wel?

Dit harnas maakt het moeilijk om te komen tot een oplossing die afwijkt van wat standaard is en beter aansluit. Om daadwerkelijk eigen regie te voeren en te waarborgen is het nodig dat beide partijen begrijpen dat ze elkaar nodig hebben. Zowel zorgvrager als professional moeten kunnen benoemen wat belangrijk is. Dat nagaan is belangrijker dan direct een oplossing te hebben.



**VERBEELEDEN**





# STAP 2: VERBEELDEN

## De metafoor van de trein

In de klankbordgroep sessie (22 oktober 2020) deelden we onze inzichten uit de estafette interviews. Vooral het aanzetten van de automatische piloot sprak tot de verbeelding. Dat gaat in de waan van de dag vanzelf en vraagt om bewustwording om uit te zetten. Daarnaast helpen de voorbeelden waarin zorgvragers vertellen waar ze eigen regie over willen hebben. Over zoiets praktisch als de wijze waarop de thuishulp je afdroogt na de douche.

Wetende dat we niet direct de perfecte oplossing voor het slaan van de brug tussen twee groepen voorhanden hebben, namen we de ruimte om vrij te denken over een volgende interventie.

### Wat inspireerde ons tot de inclusie-trein?

Pauline Gransier vertelde dat ze een klik voelt met de NS-medewerker die haar altijd de trein in helpt. Ze voelt zich door haar gezien en behandeld als mens. Met deze medewerkers hebben zorgvragers gewone gesprekken over dagelijkse dingen. Er is vertrouwen en je bent geen cliënt. De dienstverlening helpt je concreet op weg en maakt reizen mogelijk. In de trein is iedereen gelijk. De trein beweegt voor jou en jij staat of zit even stil. Dit geeft je de kans en de tijd om spontaan iemand te ontmoeten die je in je normale leven niet vanzelf treft. Wie zit er tegenover jou? Waar gaat jouw trein naartoe? Wat vind je belangrijk in het leven?

Hoe kunnen we dit element: “Mens als mens laten ontmoeten en je rol achter te laten” hergebruiken voor de interventie en wat levert dit op?









**VERNIEUWEN**



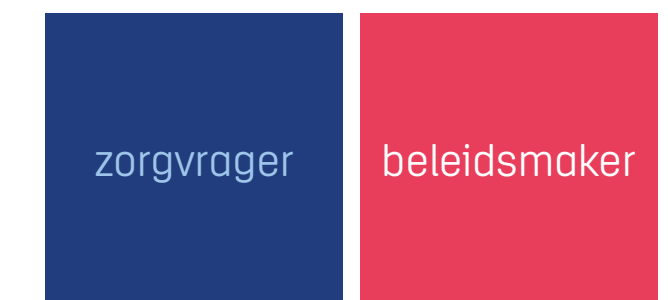
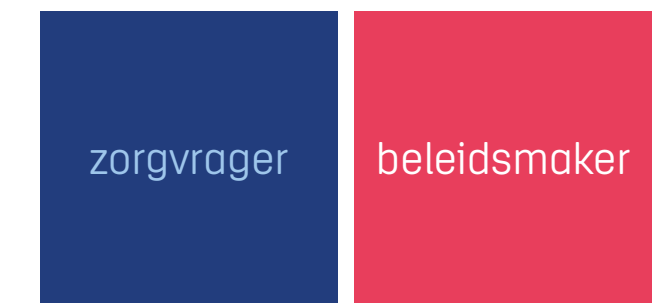
# STAP 3: VERNIEUWEN

## Interventie 'Online date in de inclusie-trein'

Vanuit dit inzicht ontwikkelden we de interventie 'online date in de inclusie-trein'. Wat als we zorgvragers en beleidsmaker elkaar online laten ontmoeten om de betekenis van eigen regie te ontdekken voor beiden? We ontwikkelen een ontmoetingspakket en evalueren dit met drie koppels. Gaat hiermee het harnas af?

### Inhoud van het ontmoetingspakket

- Een praatplaat met vragen ter voorbereiding op het gesprek
- Een video om deelnemers gevoelig te maken voor het onderwerp
- Een achtergrondafbeelding, zodat het lijkt of je in de trein zit



# DOELEN

## Wat willen we leren van de interventie?

- Zijn de testduo's zich bewust van de automatische piloot?
- Begrijpen ze dat ze elkaar nodig hebben om eigen regie te begrijpen?
- Kunnen ze benoemen wat belangrijk is om mee te nemen in een oplossing?



# PILOT

## Opzet van de interventie

1. **Koppelen van drie duo's.** Elk testduo bestaat uit een beleidsmedewerker van een gemeente en en een zorgvrager met een beperking.
2. **Voorbereiden met praatplaat.** Denk voorafgaand na over wat belangrijk is voor jou, wat je verder helpt of tegen houdt en wat je wilt bereiken.
3. **Bekijken van de video.** Bij start van de date keken beiden naar de video over het gewone gesprek bij de NS en stelde men de trein-achtergrond in.
4. **De ontmoeting:** Daarna startte het gesprek over de video, wat belangrijk is voor ieder en wat in de weg stond voor eigen regie. De onderzoekers keken en luisterden (onzichtbaar) mee.

# RESULTATEN

## Wat zagen we ontstaan?

- Tijdens het koppelen van de duo's zagen we voorafgaand aan de interventie dat er nog meer verbindingen kwamen tussen beleid en uitvoering. En ontdekten we dat het niet vanzelfsprekend is dat er contact is tussen beleid en uitvoering.
- Beleidsmakers hebben weinig contact met klanten. Dit verloopt via uitvoerende collega's. Ze zoeken niet bewust contact met de zorgvrager zelf om te toetsen of het beleid wel aansluit.



# DEEL 3: INZICHTEN



# INZICHTKAARTEN

## Online date in de inclusie-trein

### Eigen regie in actie! Een andere manier van kijken.

Hoe kan je het beste invulling geven aan eigen regie? Dit exploreerden we in ons project: "Eigen regie in actie: een brug tussen beleidsmedewerkers en zorgvragers met een beperking", mogelijk gemaakt door het Agis innovatiefonds.

Dit project richt zich op de interactie tussen mensen met een chronische handicap en gemeente als verstrekker van hulpmiddelen of voorzieningen. Deze interactie is vaak een botsing, beide kanten begrijpen elkaar niet goed. We zoeken naar interventies om openingen te krijgen in het systeem. En zo een andere manier van kijken te stimuleren. Zo dat iedereen eigen regie heeft.

### Wat ligt er voor je?

Een set kaarten met uitspraken uit ons project van beleidsmedewerkers en zorgvragers met een beperking over het begrip 'eigen regie'. Met deze kaarten kun je op zoek naar manieren om het systeem te openen!

### Wat wilden we ontdekken?

#### Eigen regie

Het begrip Eigen Regie begrijpen en concretiseren met voorbeelden uit het dagelijks leven.

#### Drempels

Ontdekken welke drempels er zijn in het systeem om invulling te kunnen geven aan eigen regie.

#### Ingrediënten

Welke ingrediënten helpen om een opening te krijgen in het systeem.

#### Oplossingen

Welke creatieve oplossingen mogelijk zijn in het systeem.

### Wat kan je met deze kaarten?

Wat we graag willen bereiken is dat er wederzijds begrip is en dat er mogelijkheden te ontdekken zijn om ruimte te geven aan eigen regie van mensen met een chronische ziekte of handicap. Hoe je dat doet vraagt om maatwerk en ruimte om creatief te denken. Deze kaarten bieden je haakjes om zelf op voort te denken.



# EIGEN REGIE IN HET ALLEDAAGSE LEVEN

## Inzichtkaarten

### 1. Hoeveel vreemde mensen mogen jou afdrogen?

Het belang van eigen regie wordt duidelijk als het gaat over gewone, dagelijkse behoeften.

"Ik kan zelf mijn jas niet aan- of uitdoen. Soms zit ik een half uur met mijn jas aan binnen te wachten totdat hier iemand voor komt."

"Ik wil zelf bepalen hoe ik afgedroogd wil worden. En daar ook geen discussie over hoeven voeren met de thuishulp."

"Ik wil niet altijd mensen over de vloer. Ik heb nu een hond die me helpt. Hij maakt deuren open en dicht, maakt knoopjes los, helpt bij het uitkleden. Waardoor ik 5 uur minder zorg nodig heb en daarmee dus ook minder mensen om me heen heb."

### 2. Met een chronische beperking zit je thuis... of toch niet?

Eigen regie hoort bij het uitgangspunt dat je zelf richting geeft aan je bestaan op alle levensterreinen, in al je maatschappelijke rollen.

"Ik ben ook werkgever. Ik doe alles zelf. Werven, gesprekken met sollicitanten, plannen, uit te betalen uren bijhouden, vervanging van ziekte. Ik heb 20 verzorgers. Ik heb 5 budgetten te beheren. Je doet het niet een keer, maar 5 keer. Dat is super zonde. Als je dit structureert hoeft dit niet."

"Ik ga regelmatig naar beurzen voor ouders met kinderen met een beperking. Ik pas gamecontrollers aan, zodat die kinderen ook kunnen gamen. Ik ga vaak met de trein naar vrienden en studeer logistiek aan de HBO."

"Ik ben drie keer getrouwd geweest. Ik ben vooral moeder en vrouw. Ik ben ook ambtenaar van de burgerlijke stand; ik mag mijn eigen dochter trouwen. En ik heb een vaste baan voor 14 uur bij de kerk."



# EIGEN REGIE IN HET ALLEDAGSE LEVEN

## Inzichtkaarten

### 3. Hoe intiem moet je jouw netwerk belasten met de zorg voor jouw lijf?

Eigen regie hoort bij het uitgangspunt dat je zelf richting geeft aan je bestaan op alle levensterreinen, in al je relaties.

"Ik wil gaan samenwonen, maar ik ben bang dat ik mijn vriend dan opzadel met alle zorg voor mij. Nu ben ik met ondersteuning nog heel zelfstandig. Maar blijft dat zo als ik samenwoon?"

"Ik ga in het weekend naar mijn ouders. Maar die zijn wel 70+. Je wilt niet altijd naar je ouders. Maar ik word daar ontzorgd. Maar goed, dan woon je wel bij je ouders. Ik kan daar niet mijn eigen leven leiden. Maar ik ga niet mijn werk opgeven. Dat houdt me gezond."

"Toen mijn dochter een kind kreeg heb ik me heel erg zorgen gemaakt. Wat heeft een kind aan mij als oma in een scootmobiel. Je maakt te vlug problemen. Kleinkinderen klimmen op schoot. En zeggen dat ik er tenminste ben. De andere oma werkt en is er daardoor veel minder".

### 4. Is de wereld ingericht op jou?

Het gaat niet om het helpen van mensen met een beperking. Het gaat veel meer om: brengen we mensen met een beperking in een positie om zelf de regie over hun leven te nemen?

"Sinds de bibliotheek is verbouwd kan ik er niet meer in. Ik ben jankend thuis gekomen en boos. Ik kwam er wekelijks. En nu mag ik er niet meer in. Terwijl ik vaste klant ben, zijn ze me toch vergeten."

"Veel congressen zijn nu digitaal; ik kan ze nu vaker volgen. Nu is het ook voor mij toegankelijk."

"Ik heb me nog nooit zo opzettelijk buitengesloten gevoeld, als door het vernieuwde Singelpark. De schelpenpaden zijn zo ontoegankelijk; mijn rolstoel blijft er in vast zitten. Het Singelpark is het beste voorbeeld van hoe er niet over inclusie is nagedacht. Ouders met kleine kinderen, mensen die slecht ter been zijn."



# DREMPELS BINNEN HET SYSTEEM

## Inzichtkaarten

### 1. Wie is hier de expert?

Zijn professionals de expert of degenen die hun hele leven al met hun beperking te maken hebben?

**"Ik heb zo'n hekel gekregen aan het woord professional. Dat betekent dat ze bedrijfsmatig bezig zijn. Ik blijf nog steeds de expert over mijn beperking."**

**"Ik heb drie verschillende rolstoelen die niet goed zijn. Het heeft 5 jaar geduurd voordat ik de goede kreeg. Het sociaal team gaf aan dat ik ook minder lastig moest doen."**

### 2. Beide kanten ervaren een harnas

We merkten in de interviews dat zowel de gemeente-medewerker als de zorgvrager automatisch een harnas aan hadden in het gesprek.

**"Medewerkers duiken heel snel in hun professionaliteit. Door de discussie aan te gaan, kom je snel aan hun eigen professionaliteit."**

**"Ik ben bij elk gesprek met de gemeente voorbereid op het ergste. Ik maak me van tevoren veel zorgen. En bereid me extra goed voor."**



# DREMPELS BINNEN HET SYSTEEM

## Inzichtkaarten

### 3. Lef om voor jezelf op te komen

Mensen die een chronische beperking hebben veelal maatwerk nodig qua zorg. Dit wijkt af en is daarmee voer voor discussie. Daarbij zijn ze afhankelijk van de beleidsmedewerker wat voor een scheve verhouding zorgt.

"Wijkverpleegkundigen zijn niet geschikt voor deze doelgroep. Ook zijn ze niet assertief genoeg richting de zorgverzekering, als die een uur eraf probeert te halen."

"Daarom zijn wij toegangsmedewerkers ook in het leven geroepen. Om te kijken hoe het anders kan bij niet-reguliere zaken. We kijken door de ogen van de client. Wat past bij deze persoon? Dat bespreek ik inhoudelijk met de WMO collega's. En vraag ze open te staan voor andere mogelijkheden."

### 4. Is zorg compensatie of een ontwikkelbudget?

De huidige zorg is compensatie. Dan wordt kostenbesparing al snel het uitgangspunt. Sturing op kostenbesparing bepaalt de norm. Het veroorzaakt een verschuiving van de norm.

"Ik voel constant de druk van de financiële tekorten in mijn nek, het is bijna alsof de wethouder aan tafel zit." (gemeente)

"Een goede zorgvraag is: "Hoe wil ik leven en wat heb ik daarvoor nodig." Daar moet de indicatie over gaan."



# INGREDIËNTEN OM HET SYSTEEM TE OPENEN

## Inzichtkaarten

### 1. Zie elkaar als mens

De neiging bestaat om direct in het proces te duiken als professional en daarmee te vergeten dat de zorgvrager ook maar een mens is, net als jij en ik. Humor helpt hierbij.

"Iemand kwam opnieuw mijn indicatie voor huishoudelijke zorg vaststellen. Volgens haar had ik minder uren nodig. Want ik zat fris gewassen en met schone kleren aan tafel."

"Het keukentafelgesprek ging direct over de voorzieningen die ik aan vroeg. Ik was zonder toestemming verhuisd. Ik zou nergens meer recht op hebben. De omslag kwam toen de medewerker me als mens zag en me wel wat gunde. Ze vroeg: "Wat doe je eigenlijk in je vrije tijd? Oh je bent net een gewoon mens."

### 2. Om te sparren wat het beste werkt is gelijkwaardigheid nodig in het gesprek.

Voor de bijzondere situaties van chronisch beperkten is maatwerk nodig. Hiervoor moet er wel sprake zijn van gelijkwaardigheid in het gesprek.

"In het filmpje hebben treinreiziger en assistent NS een gelijkwaardige relatie. Ze stellen vragen over en weer. Het doel is tijdverdrijf. Als professionals erbij komen, is er altijd een functionele relatie."

"Als tegenprestatie naar de gemeente heb ik college gegeven over mijn lectoraat Ondersteuningsbehoeften. Ze waren erg onder de indruk. Dat zegt ook wel iets."

Gemeente: "Ik heb jou weinig bevraagd, maar ik had toch wel het gevoel dat er een echte ontmoeting was". Zorgvrager: "Ik zit in zo'n patroon dat ik altijd vragen krijg. Het voelde onbehoorlijk om jou uit te horen."



# INGREDIËNTEN OM HET SYSTEEM TE OPENEN

## Inzichtkaarten

### 3. Wat doet ongemak met veranderbereidheid?

We verwachten dat het verkrijgen van informatie uit de eerste hand over de feitelijke wereld mensen een ongemakkelijk gevoel geeft. En dat dit ongemak aanzet tot verandering.

"Ik vind het niet kunnen [dat we niet goed rekening hielden met de toegankelijkheid van rolstoelen bij de verbouwing van de bibliotheek] . Nu is het moment om het goed aan te pakken. De gemeente is geschrokken. Ze moeten wel met geld komen." (gemeente)

"Ik word er een beetje stil van als ik hoor hoe de gemeente met jou omgaat. Daar liggen nog kansen voor ontwikkeling. Alleen al als het gaat om de bejegening. Mijn idee is dat we met deze casus opnieuw zouden kunnen kijken. We kunnen dan de regels ter discussie te stellen." (gemeente)

### 4. Koppelen en verbinden

Verbinden in een blinddate in de virtuele trein zorgt voor onverwacht leuke ontmoetingen, maar zet ook daaromheen iets in gang. Alleen al met elkaar gekoppeld worden, is een belangrijke stap.

"Ik word zo blij van dit project. Doordat ik een koppel zocht (zorgvrager en beleidsmedewerker) voor de test kwam ik in contact met een nieuwe beleidsmedewerker. Ze sluit binnenkort aan bij ons WMO overleg." (gemeente)

"Heb je voor mij het e-mailadres van de zorgvrager in mijn speeddate? Dan kan ik haar in contact brengen met mijn collega over de toegankelijkheid van het park." (gemeente)



# CREATIEVE OPLOSSINGEN IN HET SYSTEEM

## Inzichtkaarten

### 1. Aanpassen is mogelijk

Het is mogelijk om gevraagd en ongevraagd mee te denken over de toegankelijkheid van een pand of bedrijf.

"Mijn huisarts vroeg of ik een testritje met mijn scootmobiel wilde maken in zijn net verbouwde praktijk. Deed me zo goed dat ze er naar vroegen."

"Toen ik op facebook reageerde op de slechte toegankelijkheid voor rolstoelen, had de schoenenzaak dat binnen een week opgelost. Ik zie opeens ook veel meer rolstoelen, kinderwagens binnen. Het levert hem meer klanten op."

### 2. Bespaartips

De geïnterviewden leggen haarfijn de vinger op de zere plek. Vaak gaat er door onhandige procedures en weinig inlevingsvermogen in de klant veel geld verloren.

"In 5 jaar tijd heb ik 3 rolstoelen gekregen die niet aansloten bij wat ik nodig had. Dit kostte bij elkaar 30.000 euro. De leverancier bepaalde zelf wat ik nodig had."

"Ik moet 's nachts gedraaid worden. De wekdienst hiervoor is duurder. Ik heb nu mensen die 's nachts hier slapen. Dat is veel goedkoper en fijner. Ze hoeven er bijna nooit uit en zijn er direct als ik ze nodig heb. De wekdienst komt nog wel eens 30 minuten later."



# CREATIEVE OPLOSSINGEN IN HET SYSTEEM

## Inzichtkaarten

### 3. Verlaag de administratieve druk, ook voor zorgvragers

Het is fijn dat je met een PGB meer eigen regie hebt over hoe jij de zorg wilt organiseren. Het is wel een taakverzwaring, zeker als je pgb's van meerdere organisaties krijgt.

"Ik krijg nu 1 pot voor alles. Voorheen had ik 11 pgb's. Toen snaptten alle betrokken organisaties ook niet dat 3 loketten meer werk is. Ze snappen niet dat een boterham eten op werk (betaald door het UWV) hetzelfde is als een boterham thuis eten (WMO betaalt)."

### 4. Durf je de klant mee te laten denken over de aanbesteding?

Wat als je nu de klant zelf mee laat denken over de benodigde service die de leverancier van rolstoelen moet bieden? En dat opneemt in de aanbesteding?

"Ik wil dat ze mijn hulpmiddelen op een slimme manier fixen. Dat ze niet de rolstoel repareren en daar 3 dagen over doen. Ik ben echt gehandicapt als de stoel er niet is. Dan voel ik me gehandicapt en anders ben ik gehandicapt."

"Dat is best spannend, als de klant meedenkt met de aanbesteding." (gemeente)

# DEEL 4: ONTMOETINGSPAKKET





# ONLINE DATE IN DE INCLUSIE-TREIN

## Het ontmoetingspakket

### Inhoud van het ontmoetingspakket

- Een praatplaat met vragen ter voorbereiding op het gesprek
- Een video om deelnemers gevoelig te maken voor het onderwerp
- Een achtergrondafbeelding, zodat het lijkt of je in de trein zit



**Praatplaat**



**Video**



**Achtergrond**

**PAKKET**

## **ONLINE DATE IN DE INCLUSIE-TREIN**

**Spontane ontmoetingen in een digitale wereld**



**MUZUS**

**GOEBEN**  
INNOVATIE FOND



Agis  
innovatiefonds



# PAKKET

## Uitleg

# ONLINE DATE IN DE INCLUSIE-TREIN

## Spontane ontmoetingen in een digitale wereld

Iedereen doet mee, ook in jouw gemeente. Je bent bezig met het opstellen van een inclusieve agenda, toegankelijke communicatie of geeft uitvoering aan het VN-verdrag Handicap. Benut de kennis van ervaringsdeskundigen. Ontdek wat ze jou kunnen bieden en jij hen. Ontmoet ze in deze online date in de Inclusie-trein.

Dit is een ontmoetingspakket. Om ontmoetingen over inclusie en eigen regie tussen beleidsmakers en inwoners te creëren. Dit blijkt in de praktijk nog niet zo vaak te gebeuren, terwijl het zoveel inspiratie oplevert voor beleid. Bewijs dat daardoor beter aansluit bij de behoeften van de zorgvragers en ook bijdraagt aan een effectievere besteding van middelen. Een win-win situatie dus.

Zoek een ander met wie je het gesprek aan wilt gaan. Maak een afspraak. Bereid jezelf voor met de proefplaat. Dit kun door hem uit te printen of je antwoord te typen in de blauwe kaders.

Veel plezier en goede reis!

### Over het project 'Eigen Regie in Actie'

Dit ontmoetingspakket is ontwikkeld binnen het project 'Eigen Regie in Actie: een brug tussen beleidsmakers en zorgvragers. Gesteund door het Agis innovatie fonds onderzocht Muzus, Doelen innovatie en de Coalitie van inclusie de betekenis van eigen regie door contextmapping onderzoek. We ontdekten dat ontmoetingen leiden tot meer begrip over eigen regie.

### Onze inspiratie?

Tijdens ons project vertelde een zorgvrager dat ze een klik voelt met de NS-medewerker die haar altijd de trein in helpt. Ze voelt zich daar haar gezien en behandeld als mens. In de trein is iedereen gelijk. De trein beweegt voor jou en jij staat of zit even stil. Dit geeft je de kans en de tijd om spontaan iemand te ontmoeten die je in je normale leven niet vanzelf treft. Wie zit er tegenover jou?

MUZUS

DOELEN  
innovatie fonds



Agis  
innovatiefonds

Deze proefplaat (Copyright Muzus 2020) is onderdeel van het project 'Eigen regie in actie: Een brug tussen beleidsmakers en mensen met een beperking'. Door Muzus, Doelen innovatie en de Coalitie voor inclusie. Mede mogelijk gemaakt door het Agis innovatiefonds.



# PAKKET Praatplaat

## VOORBEREIDING Online date in de inclusie-trein

### 1. Het belangrijkste in mijn leven...

Wat houdt je bezig? Wat is voor jou belangrijk?  
Bijvoorbeeld je gezondheid, je persoonlijk geluk, je werk  
of tijdsbesteding of je relaties met mensen om je heen.

Type hier

### 2. Dit geeft mij energie

Wat geeft jou energie om te doen wat jij belangrijk vindt?  
Wat kost energie en remt jou?

Type hier

### 3. Hier gaat mijn reis naar toe

Wat is jouw droom?  
Wat heb jij dan voor elkaar in je leven?

Type hier



# PAKKET

## Stappenplan

# STAPPENPLAN VOOR TIJDENS JE ONTMOETING

## Online date in de inclusie-trein

### Reis naar je trein



1

#### Ga naar de online afspraak

Go via de link die je in je mail hebt ontvangen naar de afspraak.



2

#### Stel de achtergrond in

Download de achtergrondafbeelding en stel hem als achtergrond in bij Microsoft Teams. Vind via deze link, <https://bit.ly/3i50bt3>, uit hoe dit werkt.



3

#### Bekijk de video

De video 'Online date in de inclusie-trein' vind je hier: <https://vimeo.com/518495730>

### Ontmoet de ander



4

#### Hollo!

Stel je aan elkaar voor.



5

#### Go in gesprek

Bespreek bijvoorbeeld wat jullie bij de voorbereidende opdracht hebben ingevuld.

### Gevonden voorwerpen



6

#### Wat kan je voor elkaar doen?

Kun je nog iets voor de ander betekenen?



7

#### Wat neem je mee?

Wat neem je mee uit het verhaal van de ander?



8

#### Tot ziens!

Spreken jullie elkaar nog weer een keer?

REZUS

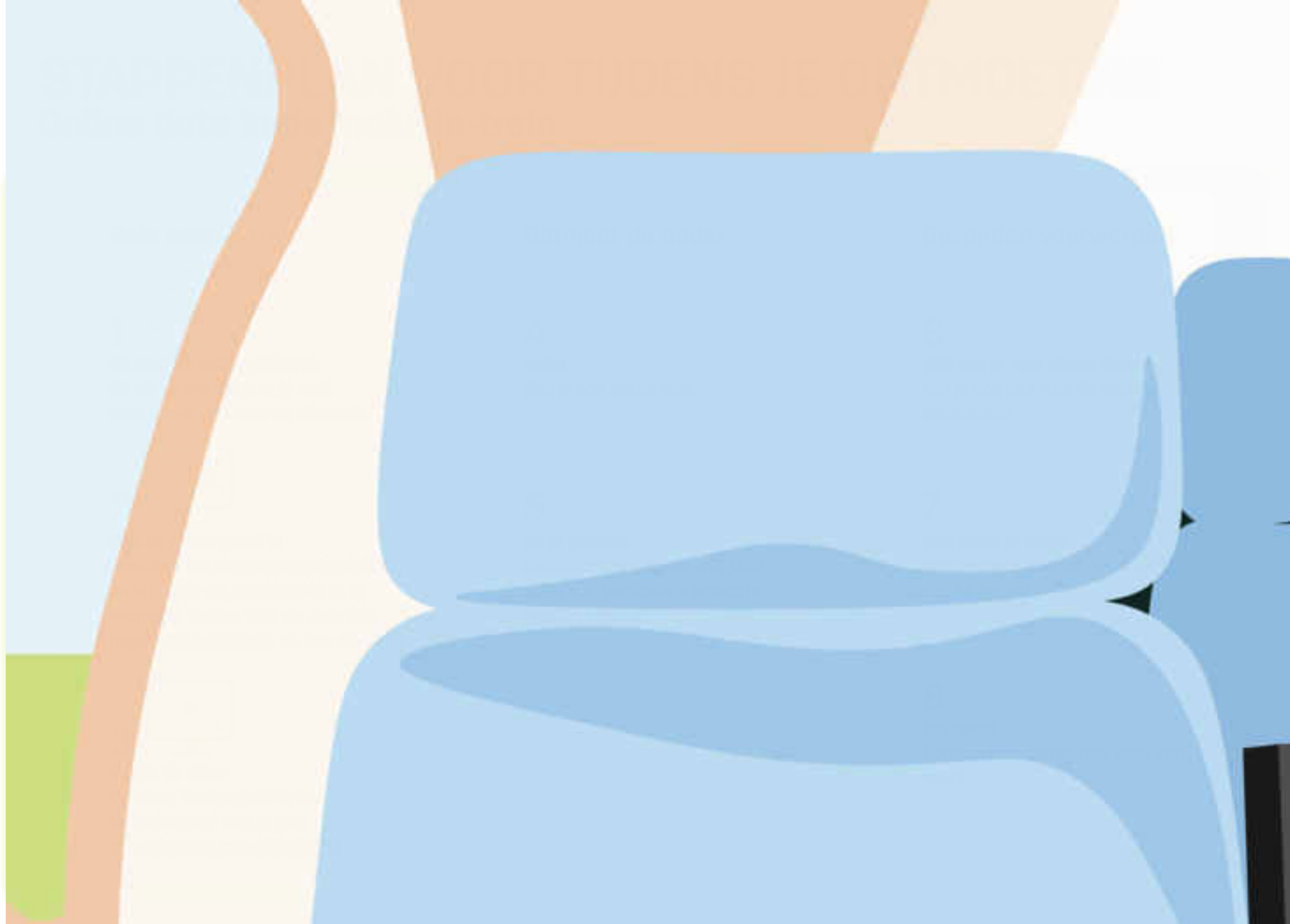


GOUDGO



# PAKKET

## Achtergrond





**PAKKET**

**Film**

# Online date in de inclusie-trein

Online op ontdekkingsreis naar een andere wereld



Een project van

**MUZUS**

**DOELEN**  
INNOVATIEF STUDIO



**Agis**  
innovatiefonds

# Nawoord

Al jaren ben ik geboeid door het onderwerp Eigen Regie. Overtuigd dat mensen, die voor hun zorg afhankelijk zijn van anderen, veel gelukkiger zijn als ze gewoon hun eigen regie kunnen voeren.

Voor mensen die geen beperking hebben en die niet afhankelijk van anderen voor hun zorg zijn, is eigen regie een onderwerp waar ze niet over na hoeven te denken. Het is een vanzelfsprekend onderdeel van hun dagelijks leven, ze realiseren zich zelfs vaak niet dat ze het hebben of wat het is. Dus degene van wie jij afhankelijk bent om je eigen regie te kunnen voeren, heeft zelf meestal weinig beeld bij hoe belangrijk dat voor jou is. Wij zijn in het project 'Eigen regie in actie' op zoek gegaan naar hoe je bewustzijn over eigen regie kunt realiseren. Hoe sla je de brug tussen deze twee werelden?

Het gaat niet over definities maar over wat er gebeurt tussen mensen als ze elkaar gewoon zien als mens. Dan pas kun jij je harnas afleggen. We hebben dat ervaren door beleidsmakers en zorgvragers met elkaar in gesprek te laten gaan én we hebben mooie instrumenten ontwikkeld om dat gesprek in de praktijk te gaan voeren.

Dit project heeft niet alleen tot zeer waardevolle instrumenten geleid om in de praktijk dat broodnodige gesprek op gang te brengen tussen de overheid en de burger, maar heeft mij persoonlijk ook veel gebracht, namelijk hoe noodzakelijk het is om elkaar gewoon te 'ontmoeten'.

Margit van Hoeve  
Bestuurslid van de Coalitie voor Inclusie

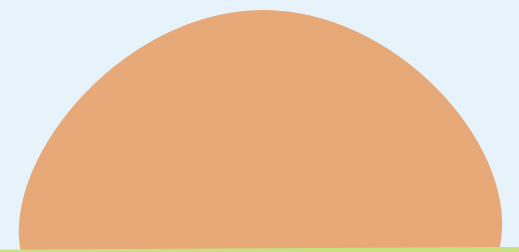


[petra@doeleninnovatie.studio](mailto:petra@doeleninnovatie.studio)

06 48962251

[helma@muzus.nl](mailto:helma@muzus.nl)

06-41250777



**MUZUS**

**DOELEN**  
INNOVATIE.STUDIO



Agis  
innovatiefonds